

晋城市行政审批服务管理局文件

晋市审管发〔2023〕48号

晋城市行政审批服务管理局 关于印发“我陪群众走流程”“政务服务体验员” 工作相关制度的通知

各县（市、区）行政审批服务管理局，晋城经济技术开发区行政审批局，局属各单位，局机关各科室：

现将“我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作相关制度印发给你们，请认真遵照执行。

- 附件：1. “我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作制度
2. 晋城市政务服务体验员管理办法
3. “我陪群众走流程”“政务服务体验员”工作问

题解决闭环管理制度

4. 晋城市政务服务体验员工作职责

晋城市行政审批服务管理局

2023年10月10日

(此件公开发布)

附件1

“我陪群众走流程” “政务服务体验员” 工作制度

为深入贯彻落实党中央、国务院关于深化行政审批制度改革、优化营商环境的决策部署，以及省委、省政府相关工作要求，晋城市决定依托一体化政务服务平台，常态化开展走流程体验活动工作。活动坚持以人民为中心，聚焦企业群众办事的难点、堵点、痛点，组织政务服务体验员深入办事大厅、走进一线窗口，以“我是办事人”、“我是审批人”的身份，对申请、受理、审查、决定、送达等环节进行全方位体验，切实“提能力、改作风、补短板、办实事”，全力推动政务服务再提速、再提质、再提效，不断提升企业群众办事的满意度与获得感。

一、规范体验员征集流程和管理机制

政务服务体验员是政务服务中心的重要组成部分，我市政务服务体验员通过公开召集、单位推荐、定向邀约等渠道从社会各领域选拔，具备良好的沟通能力和服务意识。

（一）培训和考核：政务服务体验员需要接受相关培训，包括政务服务流程、政策法规、服务礼仪等方面的知识。同时，定期进行绩效考核，评估其服务能力和满意度。

（二）服务流程：政务服务体验员根据事项类型进行分类，

并为办事群众提供引导和协助。在办事流程中，政务服务体验员通过询问办事群众的需求和问题，提供针对性的导向和服务。

（三）导向和咨询：政务服务体验员要及时了解政府政策、法规和办事流程，为办事群众提供准确的导向和咨询，解答相关问题。同时，政务服务体验员还可以推荐合适的政务服务渠道，引导办事群众便捷办理事项。

（四）监督和反馈：政务服务体验员要对办事过程进行监督，及时发现和解决问题。同时，接受办事群众的反馈和建议，改进和完善服务流程。

二、体验形式

深入开展政务大厅“开放日”“体验日”和“政务服务帮办员”活动，聚焦个人和企业全生命周期事项及房地产、围绕市场准入、惠企政策、就业创业、医保服务、婚育服务、出行服务、助残服务、老年人服务等高频办件事项，通过用户角度全流程体验办事全过程，直接感受政策“懂不懂”、流程“通不通”、服务“优不优”、体验“好不好”等办事细节，重点解决影响群众体验的“关键环节”，进一步提升区群众政务服务体验感。

（一）以“我是办事人”身份体验办事过程

1. 实地办事。选择政务服务实体大厅窗口等办事地点，从要件准备到事项办结，全程体验办事服务。体验各审批服务环节的规范性、审批效率、排队时长、服务态度等内容。另一方面，坚持真“找茬”。始终以社会公共利益为根本出发点，坚持客观公

正、高效反馈的原则，在体验过程中，着重发现政务服务中存在的问题，如服务窗口的排队等待时间过长、材料审核不严格或过于繁琐等问题。

2. 网上办事。选择政务服务网等渠道，从注册登录到事项办结。体验注册登录便捷度、材料上传速度次数、进度反馈效率等内容。

（二）以“我是审批人”身份体验办理流程

1. 窗口坐班。采取在政务服务中心窗口直接办理事项方式，从要件受理到事项办结，全程体验办理流程。

2. 现场勘验。采取参与现场勘验方式，从法定条件、程序到现场调查、核实等行为，全程体验现场勘验流程。

3. 基层蹲点。采取到乡镇为民服务中心蹲点方式，从咨询、受理到审查、决定、送达各环节，全程体验基层服务流程。

三、强化落实整改

通过深入体验和实地调研，寻找问题发生的原因和解决的方法，定期形成问题库和整改提升任务清单，确保对发现的问题进行真实、客观、完整的反馈。一方面，坚持精准化发现问题。以问题和需求为导向，形成“体验摸底—发现问题—组织核查—建账定责—督促整改—成效反馈”的工作闭环，建立体验反馈清单，围绕审批指引功能、服务功能、系统性能等逐一开展问题核查，督促各责任部门落实整改。聚焦整改问题，寻找症结来源、提出解决建议、完善制度措施，切实解决“有问题找不到人咨询，有

建议找不到人反映”的困扰。另一方面，坚持精准化整改提升。针对“体验官”提出的意见建议，组织各责任部门开展可行性研究分析，以“体检”促提升。创新政务服务形式，供“体验官”先行体验和检验改革可行性和便利性，并进一步优化，逐步完善改革举措。比如，通过政务服务公众号发布高频事项的服务小贴士，用通俗易懂的语言和图文并茂的方式，细化各种材料，让群众在准备材料环节更省心。

晋城市政务服务体验员管理办法

第一章 总 则

第一条 为进一步优化晋城市政务服务环境，提升政务服务质量和效能，根据《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国优化营商环境法》等法律法规，结合我市实际，制定本办法。

第二条 本办法所称政务服务体验员（以下简称体验员）是指由晋城市政务服务中心（以下简称政务中心）选聘的，对政务中心各进驻部门的政务服务事项进行体验、评价和反馈的市民。

第三条 体验员应具备以下条件：

- （一）具备较高的政治素养和良好的道德品质；
- （二）热心政务服务工作，愿意为政务服务工作提出意见和建议；
- （三）有一定的社会阅历和较强的分析、判断能力；
- （四）有一定的文字写作能力和语言表达能力。

第四条 政务中心负责体验员的招募、选聘、培训、管理和使用。各进驻部门应积极配合政务中心做好体验员的管理工作。

第二章 招募与选聘

第五条 体验员的招募与选聘由政务中心负责，采取公开招

募、自愿报名的方式，面向社会公开招募体验员。

第六条 报名参加体验员应提交以下材料：

- （一）本人有效身份证件及复印件；
- （二）学历证明及复印件；
- （三）个人简历及近期免冠照片。

第七条 政务中心对报名者进行审核，审核通过者成为正式体验员，并由政务中心颁发体验员证书。

第三章 职责与权利

第八条 体验员应履行以下职责：

（一）对线上线下各渠道和各类政务服务事项进行体验，提出优化政务服务的合理意见和建议；

（二）对全市各级政务服务机构及窗口的行政审批服务、政务公开、服务承诺等情况进行体验监督，全流程体验感受办事流程、工作效率、服务态度等内容，查问题、找不足、提建议；

（三）收集企业及社会各界在企业开办、项目落地、生产经营和群众办事等方面存在的意见建议，及时反映至市行政审批服务管理局；

（四）积极参与市行政审批服务管理局组织开展的调研、座谈等活动，对晋城市政务服务工作提出意见和建议；

（五）开展体验活动时，记录体验情况，及时反馈体验情况以及意见建议。

第九条 体验员享有以下权利：

- （一）获得体验活动的相关信息；
- （二）获得必要的培训和指导；
- （三）获得必要的物质保障和奖励；
- （四）对政务服务工作提出意见和建议。

第四章 管理与使用

第十条 政务中心负责建立体验员档案，记录体验员的个人信息、工作经历、评价反馈等信息。

第十一条 政务中心应定期组织体验员参加培训和学习活动，提高体验员的专业素养和综合能力。

第十二条 政务中心应根据实际需要，安排体验员参与政务服务活动的策划、组织和实施。

第十三条 政务中心应定期对体验员的工作进行评估和总结，及时发现问题并改进。

第十四条 对表现优秀的体验员，政务中心应给予表彰和奖励，并推荐其参加更高级别的政务服务活动。

第十五条 如体验员有违反本办法规定的行为，政务中心有权予以解聘并收回体验员证书。

“我陪群众走流程” “政务服务体验员” 工作 问题解决闭环管理制度

为推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想走深走实，进一步做好“我陪群众走流程”和“政务服务体验员”活动期间的问题整改工作，切实有效解决查摆出的突出问题，推动审批事业高质量发展，特制定本措施。

一、体验阶段

组织“我陪群众走流程”和“政务服务体验员”活动，让体验员亲身参与政务服务流程，真实感知服务体验。体验员在体验过程中，及时记录发现的问题和改进意见。

同时建立体验收集渠道：通过发放征求意见卡、在线评价、社交媒体、“12345”、“有话码上说”等途径收集群众对办事流程或服务的体验反馈。

定期收集体验数据：设定固定的时间节点，如每季度收集用户体验数据。

二、反馈阶段

体验员将体验过程中发现的问题和改进意见反馈给相应的承办单位（科室）。

承办单位（科室）对反馈的问题进行整理和分析，确定问题

的性质和影响范围。

三、整改阶段

承办单位（科室）对整理分析发现的问题或通过研判评估发现的问题进行梳理、细化，逐项进行“六明确”（明确任务、明确目标、明确标准、明确措施、明确进度、明确责任）并建立清单，作为任务落实的时间表和路线图，实现落实工作精细化，同时作为督查工作的依据。

分管领导要审定任务清单，落实工作指导、检查和把关职责，并做好落实过程的工作分析；承办单位（科室）要做到工作分工到人、责任到人，实现承办主体无缝化；督查科要按照时间节点定时督查、按照上级要求和工作需要不定时督查。

涉及多个科室共同完成的工作，由局党组明确一个分管领导为牵头责任人；牵头科室负责制定清单，承办科室负责落实清单，需相关科室参与验收的要按照要求验收。牵头科室、落实科室、验收科室要相互协调、密切配合，共同完善清单，形成合力。督查科与承办单位（科室）要主动协调，分析研判，推进各项工作有序进行。

工作事项发生变化的，由牵头科室负责按照最新要求，及时调整承办单位（科室）、工作内容、落实措施、任务要求，重新制定任务清单，实行动态调整。

四、优化阶段

根据整改结果，对政务服务流程进行优化，提高服务质量和

效率。对管理制度进行完善，确保政务服务工作的顺利进行。

五、评价阶段

工作落实过程中，督查科要针对工作进度慢、质量不高等问题，对清单制定的工作措施、工作要求等情况及时进行研判；对落实任务的完成情况要组织承办单位（科室）进行评估，提出意见和不足，研判和评估结果要反馈给承办单位（科室）和分管领导组织改进。

对督查中发现的问题或通过研判评估发现的问题，承办单位（科室）要认真分析原因，提出整改措施，进行限期整改。对具有全局性、普遍性问题，承办单位（科室）要总结出经验性材料，将问题原因、整改措施、长效机制等在全局推广交流，举一反三。

六、闭环管理

对发现的问题进行归口整理、统计分析，找出问题的共性和规律，为优化提供依据。

对整改工作进行统一督导，确保整改工作的顺利进行和效果达到预期。各责任单位（科室）要及时汇总整改进度，填写进展情况，经责任领导把关后报局督查科。局督查科对落实整改情况进行不定期督促和查看，对进度不达标的，适时发出督查提醒函，充分发挥督查推动作用，推动所有整改措施落实到位，达到整改目标。

在整改完成后，对账销号，确保问题得到彻底解决。每个问题对应整改措施都完成后，由责任单位（科室）提出，责任领导

把关，并由相关单位（科室）一并签字同意，提请局党组会研究，局党组审议通过后，责任单位（科室）将相关材料交局督查科确定销号。

健全长效机制。对问题整改完成的，要把“问题清单”变成“成果清单”，对形成的成果要以制度、机制等形式固定下来并长期加以运用，持之以恒促进事业发展。

将整改过程中的经验教训进行总结，对问题整改的亮点和典型做法予以总结提炼，形成经验材料为今后的工作提供参考。同时加强对外宣传，扩大活动成果的社会知晓度。

附件 4

晋城市政务服务体验员工作职责

为更好开展走流程体验活动，特制定以下政务服务体验员工作职责。

一、对线上线下各渠道和各类政务服务事项进行体验，提出优化政务服务的合理意见和建议。

二、对全市各级政务服务机构及窗口的行政审批服务、政务公开、服务承诺等情况进行体验监督，全流程体验感受办事流程、工作效率、服务态度等内容，查问题、找不足、提建议。

三、收集企业及社会各界在企业开办、项目落地、生产经营和群众办事等方面存在的意见建议，及时反映至市行政审批服务管理局。

四、积极参与市行政审批服务管理局组织开展的调研、座谈等活动，对晋城市政务服务工作提出意见和建议。

五、开展体验活动时，记录体验情况，及时反馈体验情况以及意见建议。